

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลท่องเที่ยว ศูนย์ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ทักษะคือ ทักษะการฟัง และทักษะการพูด 2) เพื่อศึกษาความตระหนักถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลท่องเที่ยว ศูนย์ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ท่องเที่ยวอยุธยา 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลท่องเที่ยว ศูนย์ท่องเที่ยวอยุธยา ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความตระหนักถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น และ 6) นำผลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกับเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลท่องเที่ยวศูนย์ท่องเที่ยวอยุธยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยใช้วิธีการสุ่มโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทดสอบสมมติฐานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้สถิติเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการวิจัยพบว่ายอมรับสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยที่ 1) ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นของเจ้าหน้าที่โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ความตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

This thesis aims 1) Study the opinions of visitors on the listening and speaking skills ability of Japanese officials decks, Ayutthaya Tourist Information Center 2) Examine their awareness of cultural differences in service officer decks, Ayutthaya Tourist Information Center 3) Examine the satisfaction of Japanese tourists to the service center staff Travel Ayutthaya 4) Study the relationship of the ability of Japanese officials decks. Ayutthaya Tourist Information Center. 5) Study the relationship of awareness of cultural differences of staff to the satisfaction of Japanese tourists, and 6) the results obtained are. Guidelines to developing Japanese language skills in intercultural communication: A case study of Japanese tourist and tourist information officers at the Ayutthaya tourist information center.

The sample in this study were. Japanese tourists. Using random, regardless of the probability for the convenience. Tools used to collect data were questionnaires and test the hypothesis coefficients of correlation statistics, Pearson (Pearson Correlation) study found that acceptable hypotheses and three items with 1) the ability to use Japanese Tourists towards the services of two staff) awareness of cultural differences in service as a whole is positively correlated at a moderate level. Satisfaction of Japanese Tourists towards the services of staff.